

学校编码: 10384

分类号_____密级 _____

学号: X2011156398

UDC _____

厦门大学

硕 士 学 位 论 文

我国银行信用卡业务操作风险的
成因和管控研究

The Research on the Causes and Control of Credit Card
Operational Risk in Chinese Commercial Bank

谢 中

指导教师姓名: 吴 世 农 教授

专 业 名 称: 工商管理(EMBA)

论文提交日期: 2014 年 9 月

论文答辩日期: 2014 年 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2014 年 9 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- （ ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。
- （ ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘要

近年来,我国商业银行信用卡业务在发卡量、交易量以及用卡环境上获得了跨越式的发展。特别在2011年后,一场由第三方支付、互联网、O2O等新商业模式推动的支付革命,更将信用卡支付业务推向了历史的高潮。信用卡在中国人生活中的作用日趋重要,深深地影响着我们的生活方式。在信用卡业务发展过程中,信用风险、操作风险、市场风险等风险日益突出,并以各种新的形式出现,成为制约信用卡业务长期快速健康发展的重要因素。其中,经过多年的发展与研究,信用卡信用风险和市场风险的研究和管控已经逐步形成体系,但如何对信用卡操作风险进行有效管理,成为各发卡银行面临的重大课题之一。

在20世纪90年代之前,银行也还没有明确的操作风险概念和认识,银行对诸如制度漏洞、违规操作、内外部欺诈、科技信息系统故障等因素形成的风险缺乏系统化的管理手段。本文从操作风险的基本概念与认识入手,明确了信用卡操作风险基本情况以及信用卡操作风险控制的必要性。论文共分为四章。

第一章研究概述。简要介绍信用卡业务发展的现状、产品特性以及当前发展中面临的一些问题。同时引出操作风险的特点,以及在当前社会金融业发展中,银行控制信用卡操作风险的必要性。

第二章信用卡运营流程、操作风险的识别和管控。本章主要从信用卡操作风险产生的运营管理环节入手,也就是在运营流程管理中的分析,结合现代的运营管理控制以及新资本协议中的操作风险控制方法,探索新时代信用卡流程操作风险管理关键核心控制策略;最后运用案例分析和归纳总结法,通过对操作风险各个环节的典型案例分析,总结出操作风险控制点,并对操作风险的管理方法进行探讨。

第三章加强我国信用卡操作风险管控的思考。通过对当前支付行业以及互联网金融应用发展趋势的研究,提出对未来信用卡操作风险管控的思考和防范风险的方法。本章重点针对体制和环境的变化提出建议。

第四章结论和建议。基于对信用卡操作风险的分析和控制,本文最后对观点进行总结,并立足于当前互联网的新支付时代,对信用卡操作风险管理关键核心控制策略,并提出相应的信用卡操作风险管理建议与对策。

针对目前我国银行业信用卡业务操作风险严峻的现状,本文以深圳XXX银行为研究对象,探讨信用卡操作风险的成因和管控问题。研究发现:我国信用卡操

作风险的主要原因是：业务流程的设计以及监管控制存在不足。因此，作者建议：操作风险的管控主要在于对业务流程的合理制定以及设定完善的多方管控措施，避免因人为和系统的问题产生风险。

关键词：信用卡；操作风险；成因和管控。

厦门大学博硕士论文摘要库

ABSTRACT

With the rapid development of credit card volume, transaction volume and working environment in our country in recent years, especially for the third party payment mechanism based on the Internet and O2O business model after 2011, Credit card become a requisite affected Chinese people's life in every aspect. In other hand, this change also brought us all types of various risk restricted credit card development, for example, credit risk, operational risk, and marketing risk etc. After so many years studies, most commercial bank found a significant way to control credit risk and marketing risk, but for operational risk, we still have a long way to go.

Most commercial bank did not have the specific identification of operational risk until 1990s. In addition, commercial bank did not have the systematized risk management method to control the incomplete rules, violation operations, inside/outside fraud and system failure. This THEIES will explain the concept of operational risk in order to tell us how to control the credit card risk and its necessity. The THEIES will divide into four chapters.

Chapter1 is a brief of this research. In this chapter, we will know the status and the specialty of the credit card development in our country. The dilemma of Chinese credit card development will also be revolved. Moreover, we will talk about the characteristics and the necessity of credit card operational risk control in modern financial society.

Chapter2 will focus on the credit card operational procedure and how to define and control operational risk. First of all, we should know which part of procedure will cause the operational risk. Then, based on THE NEW BASLE ACCORD and modern operational management method, we conclude the core operational risk management of credit card through case analysis method and inductive summary method. Some typical cases in operational procedure will expose the key of operational risk control and management method.

Chapter3 are some considerations of how to strength the credit card operational risk control in our country. Through the analysis of the current payment circumstances

and Internet financial development, we will give some suggestion to future credit card operational risk prevent and control. These suggestions will emphasis on the change of envirmment and policys.

Chapter4 are conclusion and suggestions. We will find the core credit card operational risk management method in this chapter. based on the new payment era on Internet. One of the commercial bank in SHENZHEN will be a research model in order to explain author's opinion: The cause of the credit card operational risk is imperfect procedure and the lack of supervision in our country. Thus, we suggest that we should improve our operational procedure and supervised it from more aspects to avoid the human and system risk.

Key words: Credit card, Operational risk, The cause and control

目录

第一章 研究概述	1
第一节 我国信用卡业务发展与现状	1
一、我国信用卡当前发展情况.....	1
二、我国银行信用卡产品的特性.....	2
三、我国信用卡发展中面临的问题.....	4
四、我国信用卡风险失控的情况与典型事件.....	5
第二节 信用卡操作风险特点和管理现状	6
一、信用卡操作风险的定义.....	6
二、信用卡操作风险的特点.....	7
三、信用卡操作风险管理的现状.....	8
四、商业银行管理和控制操作风险的必要性.....	9
第三节 本文研究的主要问题、意义和研究框架	9
第二章 信用卡运营流程、操作风险的识别和管控	11
第一节 我国信用卡运营流程的设计和分析	11
一、信用运营管理框架.....	11
二、信用卡运营的特点.....	12
三、从运营角度分析操作风险的重要性.....	13
第二节 我国信用卡操作风险的类别、成因和识别	15
一、信用卡运营管理概述.....	15
二、信用卡操作风险识别.....	17
三、信用卡操作风险评估.....	18
第三节 操作风险的典型案例分析	19
一、典型案例的主要类型.....	19
二、案情所暴露的问题.....	28
三、案例分析的对策与思考.....	28
第四节 我国信用卡操作风险的管控对策	29
一、操作风险防控的原则.....	29

二、操作风险防控的措施.....	30
第三章 加强我国银行信用卡操作风险管控的思考	41
第一节 信用卡操作风险的未來主要变化趋势	41
第二节 未来新创新金融下的操作风险防控	41
一、新政策环境下的市场趋势变化与操作风险管控.....	41
二、创新产品和市场的变化与操作风险管控.....	42
三、新市场下的体制完善及监管与操作风险管控.....	43
第四章 结论和建议	44
第一节 主要结论	44
第二节 主要管控建议	44
参考文献.....	46
致 谢.....	47

Contents

Chapter1 The brief	1
Section1 The status and development of Chinese credit card.....	1
I .The development of Chinese credit card	1
II .The specialty of Chinese credit card	2
III.The dilemma of Chinese credit card development	4
IV.some examples of Chinese credit card risk event	5
Section2 The status and characteristics of credit card operational risk management.....	6
I .What is the credit card operational risk?.....	6
II .The characteristics of credit card operational risk	7
III.The status of credit card operational risk management	8
IV.The necessities of operational risk control in commercial bank.....	9
Section3 Study Frame	9
Chapter2 The defination of credit card operational procedure and how to identify and control it.....	11
Section1 Analyse the Chinese credit card operational procedure design	11
I .The frame of credit operational management	11
II .The operation procedure of credit card	12
III. Analyse the essential of operational risk from the operation aspect	13
Section2 The classification, cause and defination of Chinese credit card operational risk	15
I .The summary of credit card operation management.....	15
II .How to identify the credit card operational risk	17
III. How to evaluate the credit card operational risk	18
Section3 Some typical sampless of operational risk.....	19
I . The type of samples	19
II . The exposure of the samples	28
III. How to solve the problems	28
Section4 The solutions of Chinese credit card operational risk control	29

I .The fundamental of operational risk control.....	29
II .The methods of operational risk control	30
Chapter3 How to reinforve Chinese credit card operational risk control	41
Section1 The future of credit card operational risk	41
Section2 The operational risk control under the financialinnovation.....	41
I . The variety of the operational risk control under the new policy	41
II . New production, New marketing and New operaitonal risk control	42
III. The influence of the new regulation for operaitonla risk control	43
Chapter4 Conclusion and suggestion.....	44
Section1 The conclusion.....	44
Section2 The suggestion.....	44
References	46
Acknowledgements.....	47

第一章 研究概述

第一节 我国信用卡业务发展与现状

一、我国信用卡当前发展情况

自 2004 年起至今的 10 年，既是我国信用卡业务飞速发展的 10 年，也是我国信用卡制度、体制趋于完善的 10 年。我国信用卡业务经历了从探索到跑马圈地式的扩张、到当前各银行逐步进入量质并重的发展历程。从发卡市场看，截止 2014 年 3 月 31 日，全国累计发行信用卡 4.11 亿张，同比增长 19.8%。在交易额方面，单 2014 年 1 季度交易笔数达 11 亿笔，金额 21,646 亿元。在受理市场方面，2013 年全国新增银行卡受理商户 280.2 万户，累计受理商户 763.5 万户。以深圳市场为例，2012 年上半年，深圳银行卡信贷总额为 1,476 亿元，较上年末增加了 188 亿元，增幅为 14.6%。随着产业市场和受理环境的进一步完善，作为金融创新载体的金融 IC 卡也逐步占据了市场主流。截止 2013 年底，全国发行了金融 IC 卡的商业银行已有 150 余家，增量银行卡以 IC 卡为主的局面基本形成。随着信用卡业务的逐步壮大，消费市场的多样化和支付渠道的创新，商业银行纷纷进行战略规划，逐步加大了对银行卡市场的投入，以信用卡作为转型的新着力点，不断探索信用卡业务领域新的商业模式，以快速消费、分期付款等模式为代表的业务创新，推动了信用卡市场的快速增长。因此，中国信用卡无论是作为支付手段，还是民生的重要组成部分，都已经迈出了坚实的步伐，担任着举足轻重的角色，发挥着越来越重要的作用。目前，我国已经被公认为全球信用卡业务增长最快、发展潜力最大的国家，中国信用卡正成为国际信用卡市场的一支庞大的新兴力量，并推动者全球电子支付的快速发展。^①

^① 部分内容参考：最高人民法院研究室、最高人民检察院法律政策研究室、中国银联风险管理部编，《银行卡犯罪-司法认定和风险防范》，中国人民公安大学出版社，2010 年 1 月。

图 1：全国 2007-2013 年银行卡累计受理商户数

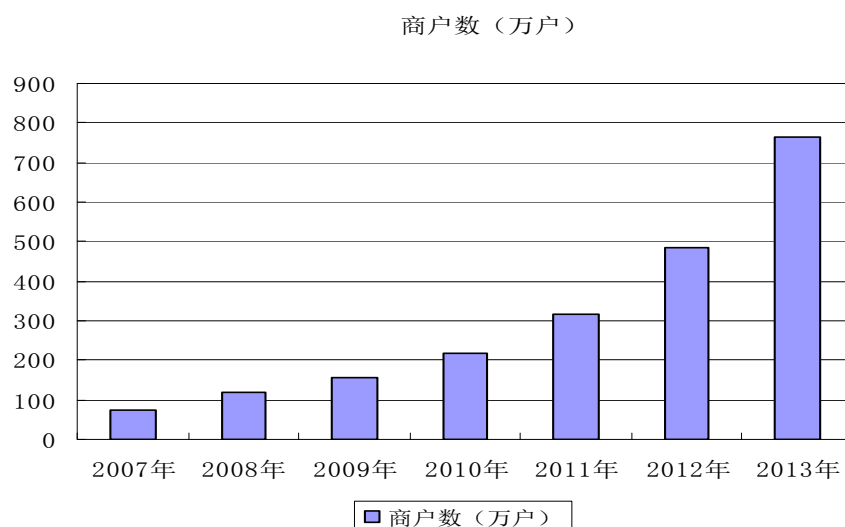


图 2：全国 2012-2014 年一季度累计发行信用卡数量



二、我国银行信用卡产品的特性

1、金融产品特性

信用卡作为一个市场化程度高的金融产品，承载着“支付”和“信贷”两

个现代商业银行最本源的业务，并作为一个介质象征了银行对客户身份的标识。从信用卡的本质来说，信用卡实际上是一个小额、信用类、可循环的消费信贷产品，信用卡产品的特点及优势主要体现在以下两方面：

(1) 支付职能

有研究表明，现金对于人感官的直接刺激远胜于信用卡或银行账户的记账数字，人们往往由于签账的数字不是现金而不知不觉地会多花出一些钱，信用卡从此便开始广泛地被应用于各种交易场所。大额现金交易、支票受到物理介质的影响携带不便，这为信用卡成为现代清算一大利器创造了有利的机遇。从上世纪五十年代“大来卡”的诞生至今 60 多年时间里，信用卡拉动着支付行业的进步，随着计算机技术和互联网的发展，信用卡支付形式从签账、压卡、POS 刷卡等传统方式，发展到了网络支付、智能卡等形式。目前，信用卡支付已经进入到了传统的 POS 支付模式、互联网支付、移动支付、快捷闪付等多种模式并存的新支付时代。

(2) 信贷职能

一个多月的免息还款期、循环使用的信用额度、分期付款的便利，让信用卡成为了现代人资金周转不可或缺的生活用品。信用卡本质上还是银行个人消费信贷的一种融资工具。它背后是一个银行账户，一个具有免息期，循环额度的消费信贷账户。因此，它具有消费信贷产品的全部功能。通过信用卡的信贷功能，我们可以进行透支，花“明天的钱”。可以对透支进行分期，减轻还款压力。

2、其他特性

除信用卡金融产品特性以外，信用卡还有一个很重要的功能，就是它能承载客户细分的功能。在客户维护服务上，银行仅仅从客户现有账户情况难以直观地对客户进行等级细分。信用卡出现后，很多卡组织通过卡片标识对客户的身身份等级进行了细分，如推出一系列的金卡、白金卡、黑金卡和钻石卡等等，用来对不同的客户进行细分，以便于银行为不同的客户提供不同的特色服务，以此作为银行维护客户的重要识别手段。作为持卡人，可以将信用卡视同身份的象征，通过不同的卡片标识，享受到不同的优惠待遇。

另外，近年来，随着信用卡实名账户的衍生应用，基于信用卡的智能芯片

功能，一些银行还在银行卡上加载了 EID（Electronic Identity）网络电子身份证应用，把信用卡作为 EID。这是由我国公安部门“公民网络身份识别系统”颁发的公民网络个人身份信息。由于 EID 是通过密码技术将个人的身份与后台数据库关联，用于在网上证实个人身份，身份会被唯一认定，理论上很难被假冒。

三、我国信用卡发展中面临的问题

由于信用卡的产品特性，从本质上与一般消费信贷业务非常相似，在客户获得银行核发的信用卡时，即相当于获得了银行提供的一定金额的消费信贷款，只是客户获得的信用卡额度会比一般的消费信贷额度稍低，但信用卡额度可以循环使用，透支使用起来更为便捷方便。从银行产品自身风险的角度来看，从审核为客户发卡，到客户还清欠款前，均存在由于各种原因无法收回款项的可能，也就是我们所说的风险。因此，作为信贷类产品，首先信用卡存在信用风险，也就是存在客户欠款不还的可能性；其次，信用卡和普通银行产品一样，存在内部管理、制度、系统以及一些不可抗拒的外来因素导致的操作风险；除此以外，伴随操作风险有密切联系的还有欺诈风险。此类风险所造成的经济损失并不一定都由银行承担，部分类型的信用卡欺诈，持卡客户也面临出现经济损失的风险。而且欺诈风险发生往往会伴随持卡客户的道德风险，这对发卡银行在欺诈风险管理以及案件甄别方面提出了严格的要求。近年来，欺诈风险表现更为突出。

根据中国银联提供的《深圳市银行卡风险服务简报（2013 年 3 季度）》，仅深圳地区，根据各发卡行报送中国银联总公司数据统计，2013 年 3 季度深圳地区可疑欺诈交易总额为 4,496.62 万元，环比上升 103.27%，较上年同期上升 65.74%。如图 3 所示。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库